



Enquête de satisfaction des clients ILD 2024

Octobre 2024



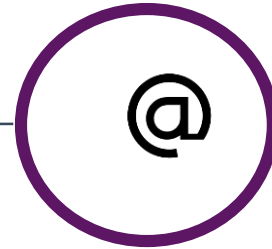
Contexte et objectifs

- Cette « campagne » conduite par la direction commerciale est la huitième réalisée par IDEX La Défense (après celles de 2004, 2006, 2008, 2012, 2014, 2016 et 2019).
- L'objectif était d'optimiser le taux de participation par rapport à 2019.
- L'importance de cette enquête réside dans le retour d'expérience de nos clients suite à la crise sanitaire et la crise énergétique.



PÉRIODE

Terrain quantitatif
Du 27/02 au 24/06/2024



MODE DE RECUEIL

Enquête **auto-administrée online**
via Google Forms

Différents modes de sollicitations :

- Envoi mail + 3 relances mail
- Appels téléphoniques
- Bannières sur l'extranet
- Signature dans les e-mails.



CIBLE INTERROGÉE

L'ensemble des 275 clients ILD
soit 703 contacts

43 répondants représentant
66 clients

Taux de retour :
24% des clients
(vs 20% en 2009)

Précision méthodologie de calcul : Contrairement à la dernière enquête, il n'y a pas de système de notation a proprement parlé. Toutes les questions sont notées de la même manière sans pondération. Il n'est donc pas comparable à la dernière enquête de satisfaction.

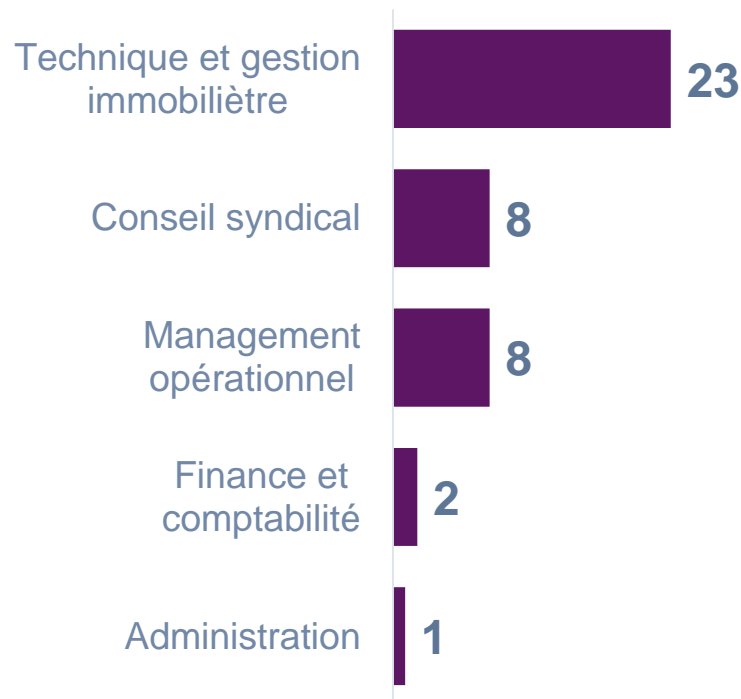
Profil des clients répondants

Profil des répondants

(En nombre de réponses)

43 répondants

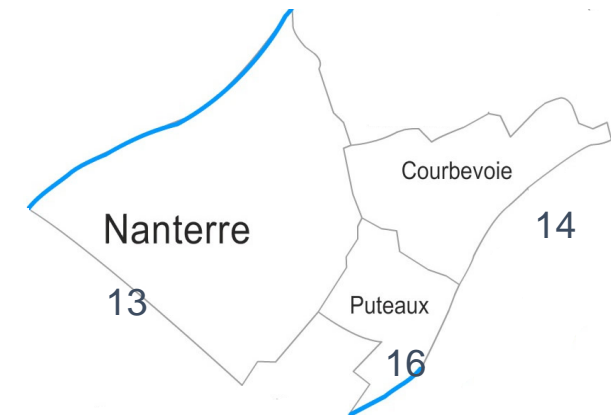
Fonctions des répondants



Catégorie des bâtiments gérés par nos répondants

BUREAUX	LOGEMENTS PRIVES	COMMERCE	PUBLIC
31	10	1	1
1 421 450 m ² Soit 44 %	2 291 logements Soit 19 %	24 000 m ² NA	10 000 m ² NA

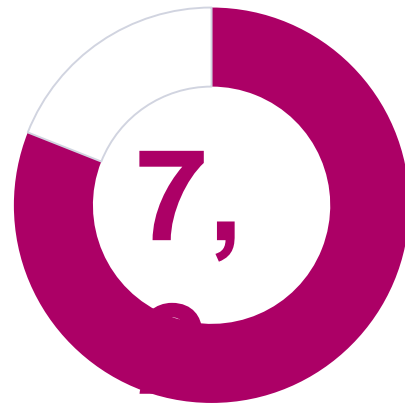
Localisation



Satisfaction globale et recommandation

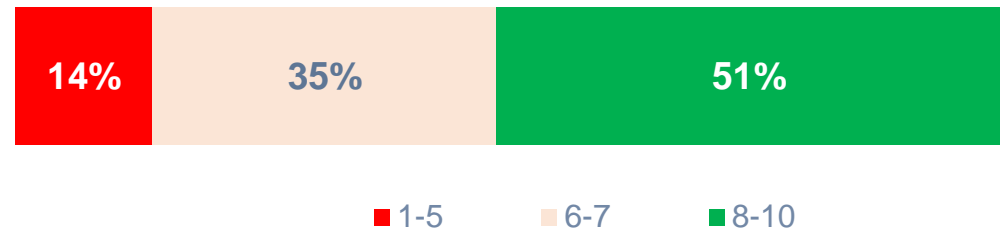
Satisfaction globale d'IDEX

Satisfaction globale ILD (Note moyenne /10)



86%
de clients satisfaits d'ILD

... le détail des notes :



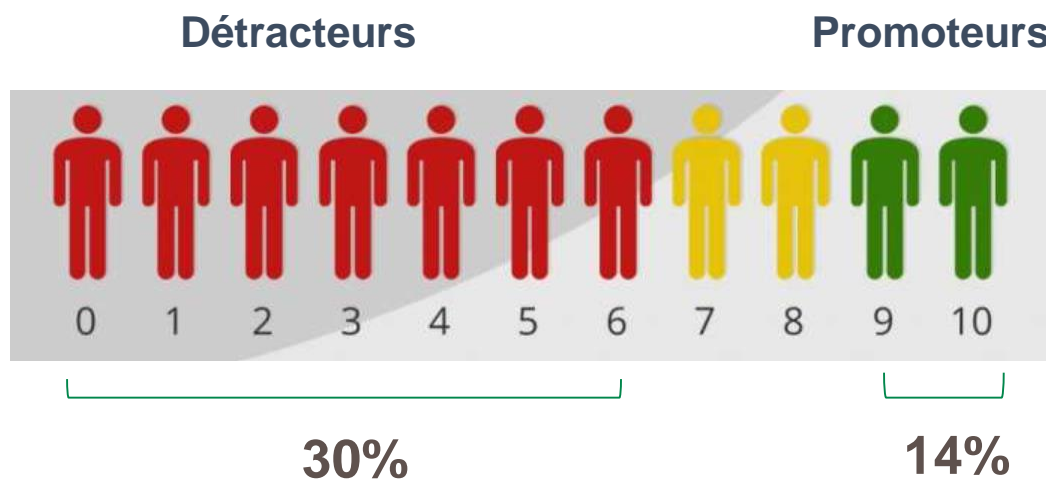
Satisfaction moyenne tous fournisseurs confondus, électricité et gaz en 2023 : 6,6/10*

*Source : [9e baromètre CLEEE-FNCCR](#)

Enquête de satisfaction clients - 2024

Net Promotor Score

Le **Net Promotor Score** est calculé sur la base de la question de recommandation “Sur une échelle de 0 à 10 recommanderiez-vous IDEX La Défense??». Le score à cette question est basé sur une échelle allant de 0 à 10. le NPS est la différence entre le % des promoteurs (note 9-10) – % détracteurs (note 0-6)

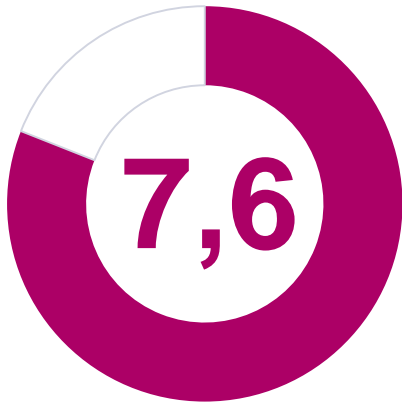


NPS
-16

Satisfaction globale d'IDEX

(Note moyenne /10)

SERVICE COMMERCIAL



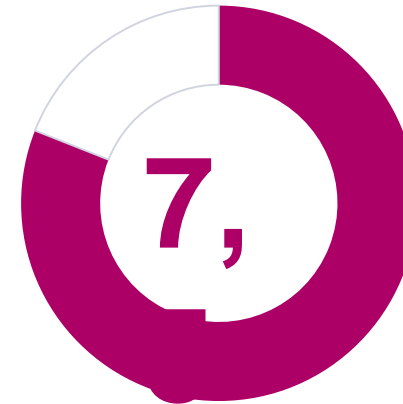
95%
de clients satisfaits du service commercial

... le détail des notes :



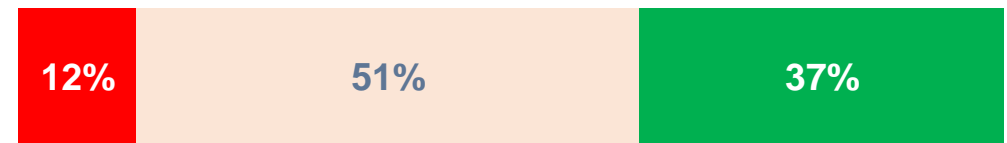
■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

SERVICE TECHNIQUE ET EXPLOITATION



88%
de clients satisfaits du service technique et de l'exploitation

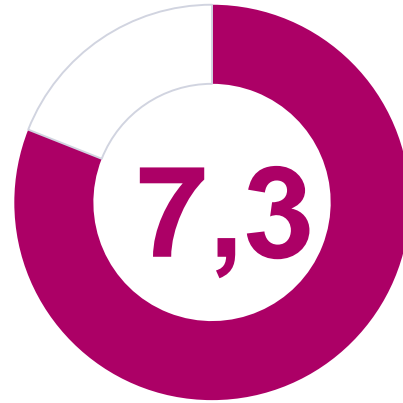
... le détail des notes :



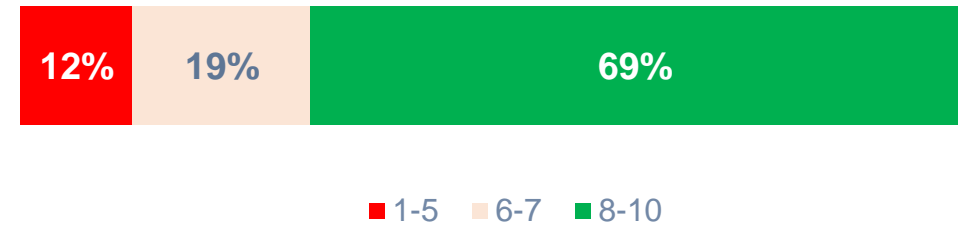
■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

Satisfaction détaillée - COMMUNICATION

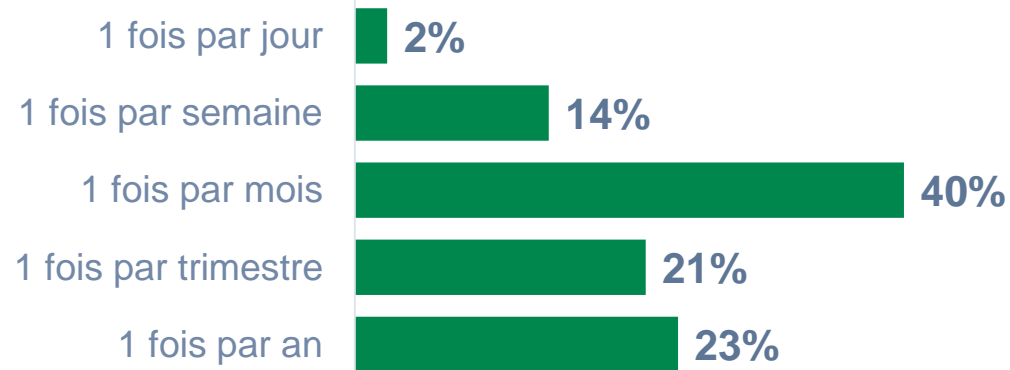
La qualité des supports de communication
(site internet, extranet,...)



... le détail des notes :



FRÉQUENCE DE CONSULTATION DES CANAUX DE COMMUNICATION



56% consultent les canaux de communication au moins une fois par mois

Mix énergétique

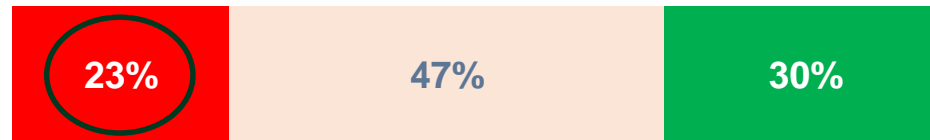
Questions : Sur une échelle de 1 à 10 : que pensez-vous de ...?



44% des clients répondants **ont eu connaissance du projet du verdissement du réseaux (Agropellets)**

Note moyenne /10

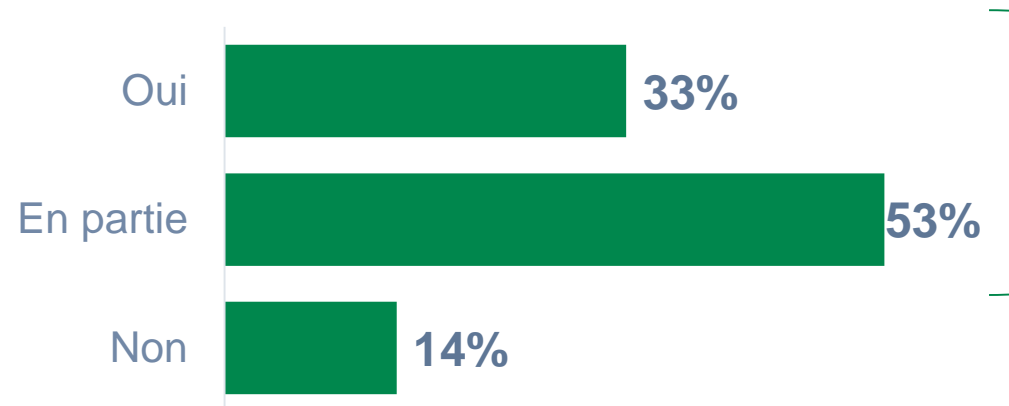
L'évolution du Mix Energétique et du contenu CO2 d'IDEX LA DEFENSE



6,4

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

86% des clients répondants considèrent que **le réseau IDEX La Défense répond à leurs exigences réglementaires et énergétiques** (décret tertiaire, label EnR, DPE, ...)



Synthèse

- **86% des clients se déclarent satisfaits des services** d'IDEX La Défense, avec une note moyenne de **7,2/10**.
- Dans le détail le commerce (7,6/10), la communication (7,3/10), la technique et l'exploitation (7,5/10) obtiennent des notes satisfaisantes.
- **86%** des clients considèrent que **le réseau IDEX La Défense répond à leurs exigences réglementaires et énergétiques (décret tertiaire, label EnR, DPE, ...)**.
- Le **NPS négatif à -16** exprime cependant **un faible attachement des clients à IDEX La Défense**.
- **Points forts :**
 - La continuité et qualité du service (7,9/10)
 - Le relationnel avec les techniciens (7,6/10)
 - La qualité des interventions (7,6/10)
 - Le traitement de vos demandes et des réponses apportées (7,9/10)
 - La réactivité commerciale d'IDEX La Défense (7,8/10)
 - La qualité de l'écoute clients (7,7/10)
- **Axes d'amélioration :**
 - L'information sur les interventions en amont (7,5/10 dont 16% d'insatisfaits) et suite à l'intervention (7/10 dont 21% d'insatisfaits)
 - La clarté des propositions de contrat (6,9/10 mais seulement 10% d'insatisfaits)
- **Perception mitigée des clients** sur la valeur ajoutée, l'évolution du mix énergétique et la compétitivité du réseau urbain
 - La valeur ajoutée du réseau urbain (par rapport aux autres solutions techniques) (6,9/10 dont 21% d'insatisfaits)
 - L'évolution du mix énergétique (6,4/10 dont 23% d'insatisfaits)
 - La compétitivité du réseau urbain (5,9/10 dont 21% d'insatisfaits)
 - Le projet du verdissement du réseaux (Agropellets) gagnerait à être mieux connus, moins d'un 1 client sur 2 en a eu connaissance.
- Les clients ont exprimé **des attentes fortes** sur la **transparence tarifaire**, ainsi qu'un besoin de **communication renforcée** sur les évolutions des coûts, notamment en lien avec le projet **Agropellets**